

ISTITUTO PROFESSIONALE STATALE  
PER I SERVIZI ALBERGHIERI E DELLA RISTORAZIONE

“AURELIO SAFFI”

FIRENZE

MATERIA: TECNICA DELLA COMUNICAZIONE

Insegnante: Prof. ONORATO GINA MARIA LUCIA

Percorso didattico classi V

Conoscenze	Abilità	Competenze
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le relazioni umane</li> <li>- Fattore umano e flussi di comunicazione in azienda</li> <li>- La comunicazione aziendale nel turismo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comprensione delle motivazioni nei comportamenti degli esseri umani</li> <li>- Comprensione e distinzione del ruolo e delle convenzioni e delle norme che regolano la vita sociale</li> <li>- Conoscenza delle fondamentali teorie motivazionali</li> <li>- Conoscenza dei diversi bisogni sottesi al turismo</li> <li>- Consapevolezza dell'azienda come sistema di comunicazione sociale</li> <li>- Consapevolezza della comunicazione e del fattore umano come elementi di qualità strategica nell'ambito turistico</li> <li>- Consapevolezza dell'importanza degli atteggiamenti e dei valori personali nell'interpretazione della realtà e nelle relazioni interpersonali</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Interiorizzazione del concetto di atteggiamento</li> <li>- Interiorizzazione del concetto di motivazione</li> <li>- Acquisizione del linguaggio del marketing</li> <li>- Saper utilizzare strategie comunicative adeguate al contesto comunicativo con particolare riferimento alla clientela</li> <li>- Consapevolezza dell'importanza di una strategia di marketing per le aziende</li> <li>- Saper gestire i rapporti con la clientela</li> <li>- Saper utilizzare alcuni strumenti di comunicazione aziendale interna ed esterna (Circolari</li> </ul>